

Riconoscimento delle professioni dell'informazione e della documentazione in Europa: la certificazione come strumento delle competenze professionali

Intervento a *L'importanza di chiamarsi Europa*
Trieste, 23 novembre 2008

Ferruccio Diozzi
Presidente di CERTIDoc Italia
f.diozzi@cira.it

Premessa

La certificazione degli specialisti dell'Informazione e della Documentazione (I&D), intesa come la capacità di identificarne e validarne le competenze, si basa su di un metodo di lavoro che:

- individua i livelli di competenze dei professionisti I&D;
- ne garantisce affidabilità e validità presso utenti e clienti;
- ne sostiene la riconoscibilità sociale;
- ne promuove la mobilità degli specialisti a livello internazionale.

In quest'intervento illustreremo i principi di base della certificazione, la sua origine "europea", lo sviluppo del processo in Italia caratterizzato dalla nascita e dai primi risultati conseguiti da CERTIDoc Italia.

Le caratteristiche

Siamo da tempo convinti che le quattro caratteristiche fondamentali possano essere così illustrate:

- **Dimostrabilità**, perché la certificazione è basata sul concetto che le competenze possedute dal singolo specialista debbano essere dichiarate e definite attraverso processi di esame e verifica, tecnicamente indipendenti.
- **Semplicità**, perché la richiesta di un singolo professionista di vedere certificate le proprie competenze viene indirizzata ad un organismo tecnico in possesso di una metodologia ad hoc per giudicare il livello di competenza e perché i livelli in cui inserire il professionista certificato sono definiti con estrema chiarezza.
- **Periodicità**, perché è insita nel processo della certificazione l'idea che le professioni I&D siano in continua evoluzione e che la definizione di un certo livello di competenza dello specialista possa essere caratterizzata da scostamenti e da cambiamenti.
- **Indipendenza**, perché il processo di certificazione viene attivato dalla richiesta del singolo professionista; perché gli organi tecnici che provvedono alla valutazione dello stesso sono assolutamente terzi rispetto alle associazioni promotrici dell'organismo di certificazione; perché i risultati del processo sono confermati o smentiti, in ultima analisi, dagli utenti.

La pratica della certificazione si basa, dunque, sull'analisi e sulla valutazione delle competenze professionali e delle attitudini degli specialisti I&D. La certificazione, rilasciata alla fine di un percorso, attesta che il professionista valutato possieda le competenze e le attitudini necessarie ad esercitare il proprio lavoro. Competenze ed attitudini possono essere definite, rispettivamente come l'insieme delle capacità necessarie all'esercizio di un'attività professionale e come quella serie di elementi trasversali che garantiscono la padronanza dei comportamenti richiesti. (Cfr., in Appendice, le tabelle riepilogative)

I livelli

Sulla base di competenze ed attitudini certificati il sistema di certificazione si preoccupa di identificare livelli diversi di esercizio della professione. Sono riconosciuti quattro livelli:

Livello 1: quello di un professionista che utilizza gli strumenti che gli sono messi a disposizione e che possiede una cultura di base nel settore (conoscenza della terminologia essenziale e capacità esecutiva di compiti non complessi).

Livello 2: quello di un professionista che padroneggia gli strumenti di base, che effettua lavori specializzati e che dispone di strumenti di lettura e di espressione dei bisogni che incontra con i quali riesce a proporre evoluzioni del servizio in cui agisce.

Livello 3: quello di un professionista che conosce tutte le tecniche del mestiere, sa parlarne e sa utilizzarle. E' in grado di interpretare una situazione, formulare giudizi che implicino un adattamento al compito, creare uno strumento.

Livello 4: quello di un professionista in grado di padroneggiare la metodologia in modo da concepire sistemi nuovi, effettuare revisioni, gestire l'informazione all'interno della sua organizzazione o in un network.

Tali livelli permettono di identificare delle figure professionali che rivestono responsabilità progressivamente crescenti:

- Livello 1: Assistente in informazione-documentazione
- Livello 2: Tecnico in informazione-documentazione
- Livello 3: Manager in informazione-documentazione
- Livello 4: Esperto in informazione-documentazione

L'articolazione per livelli della certificazione la contraddistingue ed è l'intersezione dei livelli con le aree di competenza che consente di designare figure professionali articolate che possono ricoprire ruoli organizzativi anche molto diversi, pur facendo riferimento ad un corpus di conoscenze unitario nella sua varietà.

Un percorso europeo

In alcuni paesi europei la certificazione, come metodologia e come prassi, si sviluppa già diversi anni fa ma è nel 1997 che le associazioni europee I&D, riunite nell'ambito dell'ECIA (European Council of Information - Documentation - Conseil Européen des Associations de l'Information-Documentation), propongono alla Commissione europea il progetto DECID (Développer les eurocompétences pour l'information et la documentation) che, rinominato DECIDoc (Développer les compétences pour l'information et la documentation), nel 1998 ottiene, nell'ambito del Programma Leonardo da Vinci, un finanziamento triennale.

Principale obiettivo del progetto DECID, poi DECIDoc (1998-2001), è stata l'analisi della realtà delle professioni del settore dell'Informazione e della Documentazione per definire strumenti comuni, basati su standard condivisi, finalizzati al riconoscimento, all'individuazione e alla valutazione delle competenze dei professionisti del settore. Al progetto, guidato dalla francese ADBS, hanno partecipato anche associazioni professionali esterne ad ECIA ed all'area della UE. Il risultato più importante del progetto è stata la prima edizione dell'*Euroguida*.

Questo lavoro, apparso contemporaneamente in edizione francese ed inglese, *Euroréférentiel I&D. Référentiel des compétences des professionnels européens de l'information et documentation*, ADBS éditions, 1999 - *Euroguide LIS. The guide to competencies for European professionals in library and information services*, London, ASLIB, 1999, riporta i contenuti di base della certificazione.

DECIDoc è proseguito nel progetto CERTIDoc Eurocertification, il cui obiettivo è costruire un sistema di certificazione europea della professione I&D sulla base della ricognizione e definizione delle competenze enunciate dall'*Euroguida*. Sulla base del lavoro di questo progetto viene pubblicata, come già detto, la seconda edizione dell'*Euroguida* (2004/2005).

Con questa seconda edizione, riveduta ed ampliata, l'*Euroguida* diventa lo standard *de facto* di riferimento per l'attività di valutazione e certificazione per i soggetti che a livello nazionale se ne vogliono avvalere e strumento indispensabile per avviare il sistema di certificazione su scala europea.

Nel 2005 nasce, infatti, il sistema europeo CERTIDoc: gestito da un consorzio di enti, associazioni professionali I&D, organismi di certificazione, università e società private che operano nel campo delle scienze dell'informazione e documentazione in Europa, CERTIDoc promuove l'adesione di vari organismi nazionali che vogliono implementare servizi di certificazione professionale.

Vengono così messi a fattor comune le esperienze ed i risultati dei modelli di certificazione già attivati nel corso degli anni, in alcuni paesi europei (a cura di ADBS in Francia nel 1994; di SEDIC in Spagna nel 1997; della DGI in Germania nel 2001) e si pongono le basi per estendere la pratica della certificazione ad altri paesi.

Lo scenario italiano

In Italia il modello e l'idea della certificazione sono stati introdotti dall'AIDA, Associazione Italiana per la Documentazione Avanzata, che ha curato le traduzioni italiane della prima e della seconda edizione dell'*Euroguida*. (rispettivamente nel 2000 e nel 2005).

Quest'iniziativa non è stata solo un brillante esperimento editoriale ma ha anche fornito la base per una discussione "politica" e culturale tra le associazioni professionali che rappresentano gli specialisti dell'informazione e che, dopo una serie di attente valutazioni, hanno deciso di costituire assieme, in Italia, il primo organismo di certificazione.

Nel 2007, infatti, AIDA, Associazione Italiana per la Documentazione Avanzata, AIDB, Associazione Italiana Documentalisti Brevettuali, GIDIF-RBM, Gruppo Italiano Documentalisti dell'Industria Farmaceutica e degli Istituti di Ricerca Biomedica, IAML Italia, International Association of Music Libraries, Archives and Documentation Centres, hanno sottoscritto l'atto di nascita di **CERTIDoc Italia**, l'organismo italiano di certificazione per i professionisti I&D.

L'organismo, che agisce secondo i principi ed alle norme del *Sistema europeo di certificazione dei professionisti dell'Informazione e documentazione* CERTIDoc, in conformità alla normativa UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2004, ed in accordo alla sperimentata prassi europea, si è dotato di un Consiglio Direttivo, in cui sono rappresentate le associazioni fondatrici, di un Comitato di Certificazione e di un Giurì di valutazione. Mentre il Consiglio Direttivo stabilisce le linee generali della politica di CERTIDoc Italia, tenendo in conto delle specifiche istanze delle associazioni co-fondatrici, il comitato di certificazione è un organo decisionale i cui componenti devono essere rappresentativi dei diversi settori coinvolti nella certificazione (professionisti, datori di lavoro, reclutatori, pubblici e privati, gestori di servizi di informazione, docenti e formatori in I&D, rappresentanti di associazioni professionali).

I suoi compiti sono quelli di:

- definire il regolamento interno di funzionamento
- definire i livelli certificabili
- scegliere i valutatori e curarne l'abilitazione
- costituire i Giurì
- designare il proprio rappresentante presso il Consorzio europeo CERTIDoc
- deliberare in merito alla certificazione di un candidato, sulla base del parere motivato del Giurì.

Da parte loro i giurì di valutazione sono organismi tecnici dell'attività di certificazione: i suoi componenti, abilitati secondo gli standard CERTIDoc, rappresentano ambiti professionali di varia

provenienza. Vengono insediati periodicamente, in accordo alle sessioni di certificazione, dal Comitato di certificazione che ne nomina il presidente tra i componenti.

Nel caso in cui ci si trovi di fronte a richieste di certificazione per livelli superiori, la buona pratica della certificazione prevede che siano presenti, nei singoli giurì, membri con conoscenza diretta del settore specifico dei candidati.

I giurì:

- prendono in esame i dossier dei candidati
- valutano i documenti di supporto
- assegnano un punteggio
- trasmettono il proprio parere al Comitato di certificazione che delibera riguardo la certificazione o meno di un candidato.

I primi passi

Nei suoi primi due anni di vita CERTIDoc Italia ha compiuto significativi passi in avanti. Dopo la costituzione dell'associazione, nel maggio del 2007 si è svolta a Roma una prima sessione di formazione per l'abilitazione di valutatori per i giurì di certificazione. Tale attività è stata essenziale per fare in modo che si ampliasse il team di valutatori certificati che potessero essere inseriti nei futuri giurì tecnici.

Contestualmente, sul versante europeo, CERTIDoc ha seguito, con estrema attenzione, la propria pratica di "certificazione" e tale percorso si è positivamente concluso il 25 settembre 2007, con il suo riconoscimento come organismo di certificazione da parte del Consorzio europeo CERTIDoc di cui è diventato membro a tutti gli effetti.

All'inizio del 2008 CERTIDoc Italia ha iniziato la sua attività indicando la prima sessione di certificazione per i professionisti dell'informazione – documentazione ed alla fine dell'anno, il 1 dicembre 2008, è stata rilasciata a Laura Testoni il primo certificato europeo. Nell'estate successiva (20 luglio 2009) sono seguite altre due certificazioni a Serenella Gatti (Tecnico in Informazione-Documentazione) ed a Tiziana Tolli (Manager in Informazione-Documentazione).

Una prima valutazione dei risultati e le (molte) cose da fare

Realizzando e le prime certificazioni in Italia abbiamo concretamente attuato un modello su cui associazioni professionali e colleghi avevano, negli anni precedenti, fortemente investito.

Il modello della certificazione delle competenze degli specialisti I&D può, a nostro avviso, essere di forte interesse per molte professioni "nuove" (non tipicamente rappresentate da ordini o albi). Non a caso esperienze analoghe si riscontrano nel variegato mondo dell'ICT ed in altre famiglie professionali.

Non ci nascondiamo, tuttavia, le difficoltà, molteplici e di vario genere che possono così essere sintetizzate:

- la dimensione dell'iniziativa: già all'interno del specifico mondo degli specialisti la pratica della certificazione è ancora in una fase di crescita e deve essere sostenuta dall'investimento di tempo e di risorse che non possono che provenire dalle associazioni promotrici;
- la necessità di tenere in conto, al tempo stesso, di specialismi e della fisionomia generale della professione: è questo un punto che dovrà essere seguito con particolare attenzione. Il rispetto delle specificità professionali, peraltro non fissate una volta per tutte, è elemento essenziale per un sistema che voglia consolidare ed ampliare la propria platea di riferimento;
- la necessità di migliorare il processo della certificazione alleggerendo alcuni passaggi, mantenendo, al tempo stesso, intatta la garanzia di qualità che si vuole assicurare.

Anche per queste difficoltà riteniamo sia importante che CERTIDoc Italia rafforzi la sua capacità organizzativa in accordo alle associazioni che ne hanno patrocinato la nascita e, se possibile, ampli l'area degli stakeholder.

Occorre indire nuove sessioni di certificazione in tempi ragionevolmente brevi e, soprattutto, garantire la continuità del processo. Al tempo stesso occorre ampliare il suo raggio d'azione promuovendone e diffondendone le attività. Da questo punto di vista workshop come quello di questi giorni a Trieste sono tra le occasioni particolarmente interessanti che vanno attentamente seguite.

Riferimenti e bibliografia

Questa bibliografia rappresenta solo una prima traccia per chi voglia approfondire la problematica della certificazione applicata al mondo degli specialisti I&D.

Euroréférentiel I&D. Référentiel des compétences des professionnels européens de l'information et documentation, ADBS éditions, 1999.

Euroguide LIS. The guide to competencies for European professionals in library and information services, London, ASLIB, 1999.

Euroguida I&D dei professionisti europei dell'informazione della documentazione : lavoro realizzato con il supporto della Commissione dell'UE nel quadro del programma "Leonardo da Vinci" / versione ufficiale italiana di Maria Pia Carosella, Domenico Bogliolo. – Fiesole (Firenze) : Casalini libri. 2000.

Euroréférentiel I&D, volume 1. Compétences et aptitudes des professionnels européens de l'information-documentation, volume 2. Niveaux de qualification des professionnels européens de l'information-documentation, ouvrage réalisé avec l'aide de la Commission européenne dans le cadre du programme Leonardo da Vinci, deuxième édition entièrement revue, ADBS éditions, 2004.

Euroguida I&D, volume 1. Competenze e attitudini dei professionisti europei dell'informazione-documentazione, volume 2. Livelli di qualificazione dei professionisti europei dell'informazione-documentazione, traduzione ufficiale italiana di Domenico Bogliolo, revisione di Maria Pia Carosella, per conto di AIDA, seconda edizione interamente riveduta, opera realizzata con il supporto della Commissione europea nel quadro del programma Leonardo da Vinci, Roma, AIDA, 2005. (www.aidaweb.it/euroguida/certidoc)

J. Meyriat, *CERTIDoc, une nouvelle étape pour une certification européenne des compétences*, « Documentaliste-Sciences de l'information », 39 (2002) 4-5.

J. Meyriat, *Le projet CERTIDoc de certification européenne des compétences*, « Documentaliste-Sciences de l'information », 39 (2002) 6.

J. Meyriat, *Deuxième réunion à Paris. Les premiers mois de CERTIDoc*, « Documentaliste-Sciences de l'information », 40 (2003) 1.

J. Meyriat, *CERTIDoc : maturation du projet*, « Documentaliste-Sciences de l'information », 40 (2003) 3.

M. Rittbergerer, *CERTIDoc - Europaweite Zertifizierung für Informationsspezialisten*. ARBIDO, 18-20(2003)7.

M. Rittbergerer, M. Schmid, *Certification of Information Professionals in Europe. CERTIDoc Project: Inquiry*. Rapport (2003), HEG Genève.

M. Rittbergerer, *CERTIDoc - Zertifikation eines einheitlichen Berufsblides in Europa*. "Information, Wissenschaft & Praxis", 55 (2004)1.

M. Rittbergerer, *CERTIDoc - Europaweite Zertifizierung für Informationsspezialisten* „Bibliotheksdienst“, 38(2004)2.

Certificazione degli specialisti dell'informazione: opinioni ed esperienze dall'Europa = Skills certification of information professionals: viewpoints and experiences from Europe. Atti del Seminario AIDA svoltosi al CNR - Roma, 13 maggio 2005. Seminario di replica della Sessione italiana all'Online Information Meeting 2004 di Londra. *Dossier* di "AIDAinformazioni" a cura di Lucia Maffei. "AIDAinformazioni" 23 (2005) 4.

- L. Maffei, *Il percorso AIDA per la certificazione*
- D. Bogliolo, *Le novità dell'Euroguida I&D, seconda edizione*
- Franco, *Verso l'applicazione in Italia del Sistema CERTIDoc*
- M. P. Carosella, *I professionisti I&D nel 2005 e oltre*

F. Diozzi, *La certificazione delle competenze professionali: la scelta dell'AIDA*, 53° Congresso nazionale AIB, Roma, 18-20 ottobre 2006.

A. Franco, *Il Sistema europeo di certificazione dei professionisti dell'Informazione e documentazione CERTIDoc. Il progetto di attuazione in Italia*, 53° Congresso nazionale AIB, Roma, 18-20 ottobre 2006.

F. Diozzi, *CERTIDoc Italia: la via della certificazione* "Biblioteche Oggi", ", 24(2006)12.

F. Diozzi, *La proposta di CERTIDoc Italia*. Teca del Mediterraneo, X WORKSHOP, Bari 22 Giugno 2007.

F. Diozzi, G. Miranda, G. Moradei, A. Zecca Laterza, *Certificazione delle competenze I&D in Italia: problemi e prospettive*, "AIDA Informazioni", 25(2007)3-4.

F. Diozzi, *How to certify in the European CERTIDoc System I&D Specialists*, IAML International Conference, Naples, 20-25 July 2008.

Convegno *Il mondo in biblioteca La biblioteca nel mondo : Verso una dimensione internazionale del servizio e della professioni: CERTIDOC Italia: un modello europeo per la certificazione dei professionisti I&D*, Milano, 12 marzo 2009.

con interventi di:

- D. Scavetta *La certificazione CERTIDoc: un esercizio di riflessività*
- S. Gatti, *Dossier CertiDoc: dubbi e difficoltà di un candidato*
- L. Testoni, *CERTIDoc: mezzo e messaggio. Spunti e riflessioni dopo l'esperienza di eurocertificazione*
- S. Molinari, *Riconoscimento o certificazione della professione I&D: integrazione o antagonismo? Spunti per una discussione*

Appendice: competenze ed attitudini del sistema di certificazione CERTIDOC

Competenze

I - Informazione

I01	Interazione con gli utenti e con i clienti
I02	Comprensione dell'ambito professionale
I03	Applicazione del diritto dell'informazione
I04	Gestione dei contenuti e della conoscenza
I05	Identificazione e validazione delle fonti d'informazione
I06	Analisi e rappresentazione dell'informazione
I07	Ricerca dell'informazione
I08	Gestione delle collezioni e dei fondi
I09	Arricchimento delle collezioni e dei fondi
I10	Trattamento materiale dei documenti
I11	Progettazione ambientale ed equipaggiamento
I12	Concezione di prodotti e servizi

T - Tecnologie

T01	Concezione informatica di sistemi d'informazione documentaria
T02	Sviluppo informatico delle applicazioni
T03	Pubblicazione ed edizione
T04	Tecnologie di Internet
T05	Tecnologie dell'informazione e della comunicazione

C - Comunicazione

C01	Comunicazione orale
C02	Comunicazione scritta
C03	Comunicazione audiovisiva
C04	Comunicazione informatica
C05	Pratica di una lingua straniera
C06	Comunicazione interpersonale
C07	Comunicazione istituzionale

M - Management

M01	Gestione globale dell'informazione
M02	Marketing
M03	Vendita e diffusione
M04	Gestione del bilancio
M05	Gestione di progetto e pianificazione
M06	Diagnostica e valutazione
M07	Gestione delle risorse umane
M08	Formazione e attività pedagogiche

S - Altre conoscenze

S01	Conoscenze complementari
-----	--------------------------

Attitudini

A- Relazioni

1	Autonomia
2	(Capacità di) Comunicazione
3	Disponibilità
4	Empatia
5	(Spirito di) Gruppo
6	(Attitudine alla) Negoziazione

7	(Senso) Pedagogico
---	--------------------

B - Ricercare

1	Curiosità di spirito
---	----------------------

C - Analizzare

1	(Spirito di) Analisi
2	(Spirito) Critico
3	(Spirito di) Sintesi

D - Comunicare

1	Discrezione
2	Reattività

E - Gestire

1	Perseveranza
2	Rigore

F - Organizzare

1	(Facoltà di) Adattamento
2	(Senso dell') Anticipazione
3	(Spirito di) Decisione
4	(Spirito di) Iniziativa
5	(Senso dell') Organizzazione